

## **Zentrale Anlaufstelle für Familien**

### **1. Angebote für Familien in Nürnberg**

Die adäquate, bürgerfreundliche und bedarfsorientierte Versorgung der Nürnberger Bevölkerung mit sozialen und kulturellen Angeboten für Familien sowie Angeboten zur Elternbildung ist ein wichtiges Ziel der Stadt Nürnberg und der beteiligten Kooperationspartner. Im Orientierungsrahmen für eine nachhaltige Jugend-, Familien- Bildungs- und Sozialpolitik in Nürnberg ist dazu in Leitlinie 1 „Familie stärken, Erziehung unterstützen“ als zentrales Handlungsfeld beschrieben, sozialräumlich verortete Angebote für präventive, niederschwellige Förderung von Familien auszubauen und Angebotsträger zu unterstützen und zu vernetzen. Und auch die bisherigen Erkenntnisse aus den jährlichen Familienberichten und Erfahrungen der verschiedenen Anlaufstellen zeigen den hohen Bedarf an Orientierungsmöglichkeiten, persönlichen Angeboten und offenen Treffpunkten für Familien auf.

Durch die jahrelange und kontinuierliche Arbeit im Geschäftsbereich Referat V mit seinen Partnern in diesem Themenfeld ist eine gute, vielseitige und wohnortsnahe Angebotsstruktur für Familien über das gesamte Stadtgebiet verteilt entstanden. Neben kommunalen und staatlichen Anlaufstellen gibt es viele nicht exakt bezifferbare dezentrale kleinere Anlaufstellen mit Angeboten für Nürnberger Familien aller Art, die von freien Trägern, Verbänden, Kirchen, Vereinen etc. angeboten werden. Damit verfügt die Stadt schon heute über gut ausgebaute Strukturen, dezentral verortet mit direktem Wohnortbezug, wie z.B. Familienzentren, Orte für Familien, Erziehungsberatungsstellen, Agentur Familie und Beruf, Servicestelle Kita-Platz und die neun ASD-Regionsstandorte. Als Ergebnis des Programms zur Förderung der strukturellen Weiterentwicklung kommunaler Familienbildung und von Familienstützpunkten gibt es in Nürnberg außerdem mittlerweile sieben Familienstützpunkte, die eine niedrigschwellige Information, Beratung und Vermittlung an Einrichtungen zur Förderung der Erziehungskompetenz anbieten. Auch dieses Angebot ist dezentral in den Stadtteilen mit Wohnortnähe verankert, teilweise auch mit Elterncafé und offenen Treffpunkten. Aber auch aus anderen sozialen und kulturellen Bezügen heraus finden Eltern Anlaufstellen und Räume, um sich zu treffen, auszutauschen und wichtige Informationen oder Unterstützung zu erhalten, wie z.B. im Südstadttforum (Noris Arbeit - NOA) oder im Stadtteiltreff Nordost und im Nachbarschaftshaus Gostenhof, die vom Sozialamt betrieben werden. Außerdem stehen auch die Kulturläden wie z.B. das Gemeinschaftshaus Langwasser, KUF im Südpunkt, Villa Leon oder das Kulturbüro Muggenhof auf AEG als Treffpunkte zur Verfügung. Die Rückmeldung der Träger und Einrichtungen ist, dass die Zahl der Anfragen - zum größten Teil persönlich vor Ort gestellt - in den vergangenen beiden Jahren kontinuierlich zugenommen hat und verdeutlicht damit eine hohe Nachfrage bei Nürnberger Eltern nach Face-to-face-Angeboten vor Ort.

Nachdem auch aus den drei Familienberichten bzw. den dafür geführten Interviews mit Familien der Wunsch nach einer stärkeren Bündelung von Beratung, Antragstellung etc. herauszulesen ist, fanden bereits 2016 in Workshops erste Bestandsaufnahmen der bisher existierenden kommunalen Serviceleistungen für Familien mit dem zuständigen Referat, dem Bündnis für Familie, dem Sozialamt und dem Jugendamt statt. In zwei Workshops, federführend veranstaltet durch das Bündnis für Familie in Nürnberg wurden die Dienstleistungen für

Familien der einzelnen Bereiche gesammelt und dokumentiert. Dabei stellte sich auch heraus, dass das Angebotsspektrum sehr unterschiedlich bzw. heterogen ist und auch immer im Zusammenhang mit den konkreten Anforderungen im Stadtteil bzw. Sozialraum gesehen und geplant werden muss, beispielsweise im Rahmen von sozialen Stadtteilkonzepten (siehe Top 1 und Top 2 vom JHA vom 13. Februar 2020) bzw. von der Stadtteilkoordination, die Angebote für ausgewählte Sozialräume zusammenstellt und Bedarfe ermittelt.

Eine zentrale Anlaufstelle gibt es bisher in Nürnberg noch nicht. Das so ein Angebot auf gute Resonanz bei den Eltern trifft, zeigt z.B. das Familieninfobüro in Leipzig. Dieses befindet sich im Eingangsbereich des Stadthauses, in räumlicher Nähe zum Standes-, Sozial- und Jugendamt. Es ist an drei (halben) Tagen mit zwei Mitarbeitenden besetzt und zählt wöchentlich ca. 250 Besucherinnen und Besucher. Eine Infotheke, ein Beratungsraum sowie ein Still- u. Wickelraum stehen zur Verfügung. Stärker in Richtung Elterncafé mit Krabbellandschaft geht das Familien-Infocafé der Stadt Frankfurt. Einmal pro Woche können sich Eltern, Großeltern, Tagesmütter und Väter sowie andere Betreuungspersonen mit U3-Kindern bei einer Tasse Kaffee informieren, sich beraten lassen und neue Kontakte knüpfen. Ein vergleichbares offenes Angebot beispielsweise in der Nürnberger Innenstadt wäre wünschenswert und als Beratungszentrum mit „Lotsenfunktion“ für erste Informationsweitergabe und Orientierung durchaus sinnvoll.

Aber es ist noch eine andere Entwicklung aktuell, die planerisch aufgegriffen werden muss: Viele Familien wünschen zunehmend auf digitalem Weg Unterstützung und Information. Laut einer aktuellen Studie des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag des BMFSFJ sehen 91% der Eltern mit Kindern unter 18 Jahren große Vorteile darin, sich von zu Hause aus zu informieren und Anträge stellen zu können. 69% der Eltern mit Kindern unter 18 Jahren wünschen sich eine zentrale Anlaufstelle im Internet für alle staatlichen Leistungen und 49% haben großes Interesse an einer individuellen Beratung zu Familienleistungen z.B. per Chat oder Videotelefonie.<sup>1</sup>

Damit stehen wir vor der Herausforderung, sowohl eine zentrale digitale als auch eine zentrale „analoge“ Anlaufstelle in den Fokus nehmen zu müssen.

Seitens der Stadt Nürnberg wird dem Wunsch von Eltern und interessierten Familienangehörigen nach digitalen Formaten bereits in unterschiedlichen Formaten Rechnung getragen. Das Fachportal des Bündnisses für Familie mit eingebundenem Familienblog Nürnberg bietet Eltern aber auch Netzwerkpartnern wichtige Hintergrundinformationen sowie unter der Rubrik „Kurz und knackig“ Links zu zentralen Angeboten, Anlaufstellen und finanziellen Leistungen. Das Fachportal des Jugendamts stellt Eltern in der Rubrik „Beratung und Hilfe“ einen Überblick zu allen Anlaufstellen, die Nürnberger Eltern, junge Menschen sowie die gesamte Familie beraten und unterstützen zur Verfügung. Dies sind beispielsweise die Erziehungs- und Familienberatungsstellen, der Allgemeine Sozialdienst oder die Frühen Hilfen. Das Fachportal Kinderbetreuung in Nürnberg bündelt alle Informationen und Links rund um die Betreuung, Bildung und Erziehung und über das Kita-Portal Nürnberg können seit letztem Jahr die Kitaplatz-Suche und Anmeldung bequem von zu Hause aus erfolgen. Auch die Anmeldung zu Ferienprogramm und zur Ferienbetreuung ist seit mehreren Jahren online verfügbar und wird sehr intensiv genutzt. Einen umfassenden Überblick über die Angebote der Familienbildung der Familienstützpunkte und Familienbildungsstellen bietet das Fachportal

---

<sup>1</sup> Institut für Demoskopie Allensbach 2019: Veränderung der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen für die Familienpolitik; Befragung im Rahmen der demoskopischen Begleitforschung des BMFSFJ, S. 55 ff

Familienbildung in Nürnberg. Außerdem stehen zahlreiche Online-Anträge sowie Vergleichsrechner wie beispielsweise bei der Kita-Gebührenübernahme online für Eltern zur Verfügung.

Zusammengefasst stehen alle wesentlichen Informationen und Ansprechpartner relativ aktuell online zur Verfügung und werden von den Eltern, die anscheinend überwiegend über Schlagworte in Suchmaschinen suchen, auch gut gefunden. Eine Bündelung an einer zentralen Stelle bzw. ein Online-Zugang über eine zentrale Stelle gibt es aber noch nicht für Nürnberg.

## **2. Entwicklungschancen**

Die Einrichtung einer zentralen Anlaufstelle für Familien in Nürnberg, mit einem Beratungszentrum mit „Lotsenfunktion“ für Information, Beratung und erste Orientierung rund um Dienstleistungen für Familien wird empfohlen und unterstützt. Beispielweise könnten die Familienbildungsstellen dort verschiedene Formate zur Information für Eltern anbieten, um ihr Programm noch besser zu präsentieren. Schwerpunkt kann hierbei auch die Vermittlung korrekter Ansprechpartner und Angebotsstrukturen für Familien in Nürnberg, die Weitergabe von Informationsmaterialien sowie Antragsformularen (z.B. für die Kita-Beitragsübernahme oder Leistungen für Bildungs- und Teilhabe) sein. Wie bereits beschrieben, ist der Bedarf von Eltern nach Information und Vernetzung sehr hoch, und auch Formate in Form eines Cafés mit Spiel Landschaft scheinen gut angenommen zu werden.

Von den sieben Familienstützpunkten verfügen nur „Zoff & Harmonie“ der katholischen Stadtkirche und das „forum erwachsenenbildung“ des evangelischen Bildungswerks Nürnberg e.V. über Räume in Innenstadtlage, die allerdings sehr begrenzt sind und im Obergeschoss liegen. Ein bestehender Standort kann daher zumindest im Innenstadtbereich nicht ohne weiteres in diese Richtung weiterentwickelt werden, sondern es müsste ein neuer Standort gefunden und betrieben werden.

Alternativ und wahrscheinlich mit besseren Realisierungschancen gibt es die Möglichkeit, mit der Planung des neuen Sozialrathauses im Nürnberger Westen - „The Q“ – eine zentrale Anlaufstelle zu entwickeln und zu planen. „The Q“ dient als neuer Standort für die städtischen Dienststellen Jugendamt, Sozialamt, DIP/ IT und Einwohnermeldeamt (Ausländerbehörde). Der Mietvertrag wurde im Herbst unterzeichnet, die Detailplanung steht nun ab Frühjahr an. Der Bezug ist für Frühjahr 2024 terminiert. Daher besteht die Möglichkeit, die Idee einer zentralen Anlaufstelle in entsprechende Raumplanungs- und Nutzungskonzepte münden zu lassen. Fest eingeplant ist bereits die Unterbringung kommunaler Dienstleistungsbereiche, wie z. B. der Servicestelle Kitaplatz, der Kita-Gebührenübernahme etc., die einfach im Standort erreichbar und für Familien auffindbar sein müssen. Im Eingangsbereich im Erdgeschoß sind auch Flächen für einen Informationsbereich vorgesehen, wo auch Informationen zu eng verbundenen weiteren familienbezogenen Leistungen in Form von Flyern, Broschüren verteilt und Ansprechpartner entsprechend vermittelt werden können. Spielmöglichkeiten im Form kleiner Spiellandschaften für die in Beratung bzw. Gespräch befindenden Familien sind wünschenswert, ebenso Räumlichkeiten für Veranstaltungen (Infoabende, Begrüßung für zugezogene Familien o. ä.). Ob über die bisherigen Planungen hinausgehende Räumlichkeiten z.B. für einen freien Treffpunkt inklusive entsprechender Bewirtung als offenes „Elterncafé“ bzw. weitergehende soziokulturelle Angebote mitbedacht werden sollen bzw. können, wäre mit den verantwortlichen Stellen der Stadt Nürnberg und dem Investor des neuen Standorts aber noch zu prüfen. Die Verwaltung des Jugendamts bevorzugt diesen Lösungsansatz und wird diesen weiterverfolgen. Ein Konzept dazu muss noch entwickelt werden.

Hinsichtlich der Weiterentwicklung einer zentralen, digitalen Anlaufstelle gibt es aktuell auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene zahlreiche Aktivitäten: Im Zuge der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) müssen die Verwaltungen von Bund, Ländern und Kommunen alle Verwaltungsleistungen auch elektronisch über Verwaltungsportale bis spätestens 31.12.2022 zur Verfügung stellen. Außerdem sollen alle Verwaltungsportale zu einem Portalverbund verknüpft werden, so dass es künftig auf Bundesebene eine zentrale Zugangsstelle zu allen Leistungen geben soll. Dabei beschränkt sich die Anforderung aus dem OZG auf eine digitale Antragsstellung unter Nutzung eines Servicekontos, nicht auf eine durchgängige Digitalisierung der verwaltungsinternen Bearbeitungsprozesse. Das Bayerische Staatsministerium für Digitales baut dafür das BayernPortal auf. Perspektivisch müssten dort bis zu 1.400 kommunale und staatliche Einzelleistungen Eingang finden, bis 2020 sollen die wichtigsten 54 Verwaltungsleistungen digitalisiert sein. Und die Stadt Nürnberg plant in diesem Zusammenhang, die Serviceplattform Mein Nürnberg dafür gezielt weiter zu entwickeln. Exemplarisch wird dazu bei der Ausländerbehörde ein Digitalisierungsprojekt durchgeführt. Weitergehende Informationen zur Digitalisierung von Verwaltungsprozessen über die Bürger – und Unternehmensserviceplattform Mein Nürnberg und zur Umsetzung des OZG stehen im Personal- und Organisationsschuss vom 10.12.2019 zur Verfügung.

Außerdem soll auch die Antragstellung auf Familienleistungen durchgängig elektronisch möglich sein. Entsprechende Apps (z.B. Test-App des Bundes für den Antrag auf Unterhaltsvorschuss) und Verfahren sind bereits beim Bund in der Entwicklung. Nach derzeitigem Kenntnisstand werden diese Anwendungen bedienerfreundlich und selbsterklärend konzipiert. Durch diese verstärkte elektronische Antrags- bzw. Nutzungsmöglichkeit wird sich der Beratungsbedarf der Familien voraussichtlich mittelfristig weiter verändern und ein noch höherer Fokus auf Online-Angebote auch bei der Beratung liegen.

Bei diesen technischen Entwicklungen steht die Stadt Nürnberg in großer Abhängigkeit zu den Entwicklungen auf Bundes- und Landesebene. Daher müssen diese Entwicklungen intensiv verfolgt werden, die Einrichtung einer zentralen digitalen, zentralen Anlaufstelle nur für Nürnberg ist zum jetzigen Zeitpunkt nicht zielführend. Um die Zugänge im Bereich der Sozial- und Jugendhilfe zu den bereits online zur Verfügung stehenden Anträgen und Informationen zu verbessern, ist aktuell aber ein neues Fachportal zu Sozialleistungen in Nürnberg in Planung. Außerdem stehen die Dienstleister für Familien von Stadt (Jugendamt, Sozialamt, Jobcenter, Standesamt, Bündnis für Familien), von Land (Zentrum Bayern Familie und Soziales) und von Bund (Familienkasse Bayern/Bundesagentur für Arbeit) seit einem Jahr im Kontakt, um sich über die Bündelung digitaler Informationsangebote auszutauschen.